

ÁREA TEMÁTICA: ACESSO À INFORMAÇÃO:

SUB-ÁREA: Cidadania, acessibilidade e sociedade do conhecimento.

TÍTULO: A GESTÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE NAVIRAÍ – MS.

AUTORA: Gisele Ap. Ribeiro Sanches, Bacharel em Biblioteconomia,
Bibliotecária das Faculdades Integradas de Naviraí – MS
e-mail: giselersanches@yahoo.com.br

INSTITUIÇÃO: Associação Educacional do Cone Sul – ASSECS
Faculdades Integradas de Naviraí - FINAV
Rua: Laurentino Pires de Arruda, 220, Jardim Progresso, Naviraí, Mato Grosso do Sul,
Brasil - CEP: 79950-000
Home-page: www.finav.com.br

RESUMO

Considerando que as Tecnologias da Informação, ao disponibilizar o conhecimento em rede, proporcionam-nos ferramentas que ampliam a comunicação e o acesso ao conhecimento produzido, sendo assim, objetiva-se analisar a importância dessas tecnologias nos serviços de informação, particularmente em bibliotecas universitárias, levantando questões acerca de sua gestão no Estado do Mato Grosso do Sul, mais propriamente na cidade de Naviraí. A relevância dessa análise se faz presente mediante a experiência profissional em conjunto com a pesquisa teórica de literatura produzida sobre o tema, na qual aponta a mudança de paradigma nos serviços de informação ao considerar a tecnologia parte integrante da atuação profissional do bibliotecário. Desse modo, de acordo com nossa análise, observamos que as Tecnologias da Informação trazem profundas mudanças para o fazer do profissional bibliotecário no que tange aos procedimentos e serviços informacionais desenvolvidos por ele na unidade de informação, ou seja, o bibliotecário deve adotar uma postura pró-ativa na aquisição e aplicação de novos conhecimentos visando suprir as necessidades informacionais de seus usuários. O que nos leva a pensar que o domínio das Tecnologias da Informação é primordial no contexto em que estamos inseridos, a Sociedade da Informação.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação. Serviços de Informação. Atuação Profissional do Bibliotecário. Bibliotecas Universitárias. Naviraí- MS.

INTRODUÇÃO

Com o aumento no fluxo informacional, propiciado pelo grande volume de conhecimento produzido, a informação apresenta seu alto valor agregado e significativo para os processos decisórios em todos os segmentos da sociedade, de maneira a se constituir como essencial para todos os ramos da atividade humana.

Ao escrever sobre gerenciamento estratégico da informação, os autores McGee e Prusak (1994, p. 5) dizem “[...] a informação é dinâmica, capaz de criar grande valor, e é o elemento que mantém as organizações unificadas.”

A proposição dos autores supracitados se mostra atualizada mesmo quando fazemos uma inserção na história em que se desenhou a evolução humana. Na remota origem cultural da humanidade, podemos observar a informação sendo apreendida, em seus efeitos, pelo homem e personificada em técnicas, possibilitando maiores condições de sobrevivência, desenvolvimento e perpetuação de sua organização na história.

Se apreciarmos os estudos de antropologia[1], com o olhar voltado para o conceito de informação, podemos perceber que, no passado cultural do homem, o que chamamos de informação se fez presente em momentos fundamentais de sua trajetória de evolução cognitiva. Isso se verifica em vários marcos históricos decorrentes de saltos cognitivos promovidos pela internalização da informação adquirida, como o processo de aquisição da linguagem, com a qual se tornou possível a comunicação para a transmissão da cultura. Em correlação, anterior, posterior ou concomitante à aquisição da linguagem, podemos destacar o processo em o homem foi adquirindo domínio de algumas relações, digamos informacionais, próprias da natureza que poderiam ser utilizadas em benefício de sua sobrevivência ao ampliar a condição de ataque e defesa. Desse processo enfatizamos a compreensão da potencialidade que utensílios rudimentares, tais como ossos e pedras, trazem em si quando manipulados para determinados fins, resultando nas primeiras organizações sociais firmadas no uso de técnicas, que conjuntamente ao domínio do fogo, nos indica os primeiros traços de potencialidade que o uso da informação possibilita ao desenvolvimento da humanidade.

Entre as grandes inovações que a humanidade vivenciou ao longo de sua história evolutiva, não se pode passar sem se referir à invenção da escrita, que se deu por volta do ano de 1500 a.C, e da imprensa, meados do século XV da era cristã. Com a escrita alfabética tornou-se possível fixar a informação em um suporte, de maneira a superar a transmissão oral e os riscos das interferências subjetivas. A imprensa, por sua vez, permitiu uma histórica ampliação informacional, bem como superando um segundo obstáculo, os possíveis erros de compilação. Vale ainda destacar que a formalização do conhecimento científico, com as publicações dos primeiros periódicos pelas associações científicas, deu-se depois da invenção da Imprensa por Gutenberg.

Ainda em um olhar histórico, podemos destacar a Revolução Industrial que, ao substituir o trabalho artesanal pelo trabalho assalariado, dinamizou a cadeia produtiva de maneira a expandir a produção de bens para o mercado consumidor. Com essa mudança de paradigma nas relações de trabalhos, deu-se a mudança no paradigma de consumo, e com ela a necessidade de formalizar os produtos de informação por meio de relatórios científicos e técnicos, patentes, protótipos, artigos científicos, ou seja, por tudo aquilo que possa ser considerado recipiente para informação. Em outras palavras, materiais de biblioteca.

Com esse novo conjunto de procedimentos relativos ao conhecimento, configurando um aumento significativo na produção bibliográfica, manifesta-se a necessidade de se estudar questões referentes à informação. No período datado de 1875, Paul Otlet e Henri La Fontaine, em seus estudos com caráter inovador, passam a buscar a informação contida nos documentos a fim de organizá-la de forma sistemática, assim dando início a uma nova ciência, que mais adiante assume seu caráter interdisciplinar e intrinsecamente ligada à tecnologia, a Ciência da Informação.

Entendemos ser importante destacar que neste ponto tem-se o início da mudança de paradigma da informação. Nesse sentido, FREIRE (2005, p.10), ressalta:

Este novo paradigma informacional deslocou o foco de autores e coleções para o conteúdo dos documentos, para a informação em si,

desde a produção do conhecimento até a sua representação [re-significação], organização e distribuição pelos canais formais de comunicação científica. Neste sentido, o usuário começa a se deslocar da periferia para o centro do processo de comunicação da informação, e a *informação* começa a se constituir como campo de atividade científica. (colchetes e itálico do autor).

Resgatando a nossa abordagem inicial acerca da maneira que a informação se efetivou na história do homem, temos uma virada interessante. Se anteriormente a informação se manifestava como meio de produção e domínio da técnica, agora ela se constitui como fim, de maneira a fazer da técnica não sua manifestação concreta, mas viabilizar a sua manifestação. Deste modo, a técnica se constitui como suporte para que a informação seja gestada, a fim de que possa ser selecionada, adquirida, processada e disseminada de forma eficiente e eficaz para ser base geradora de novos conhecimentos.

Castells (2001, p. 78, parênteses do autor) ao apresentar aspectos da tecnologia da informação define informação como: “[...] parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados (embora, com certeza, não determinados) pelo novo meio tecnológico.”

Mediante este novo quadro, as Tecnologias da Informação têm papel importante no gerenciamento da Informação, pois oferecem ferramentas que ajudam a estruturar estrategicamente de forma a proporcionar uma maior interação com o conhecimento produzido, ou seja, proporcionando um conhecimento em rede.

O que pretendemos neste breve discurso é ressaltar que, neste novo estágio, a gestão eficiente da informação está diretamente condicionada à utilização das ferramentas que as tecnologias da informação nos oferecem, de maneira a ser fundamental a capacitação do profissional responsável pela gestão da informação para que as necessidades informacionais de sua comunidade sejam devidamente supridas. Diante desse pressuposto, abordamos a seguir pontos que permitem perceber a importância das tecnologias dentro do âmbito profissional do bibliotecário dentro dos serviços de informação, dos quais iremos destacar as bibliotecas universitárias da cidade de Naviraí – MS.

Tecnologias da Informação em Serviços de Informação

Tomando a informação como dado organizado que possui significação para estratégia nas organizações, entendemos que as tecnologias da informação possuem características e qualidades fundamentais ao proporcionar subsídios para o seu gerenciamento estratégico dentro de todo tipo de organização.

Resende e Abreu (2000, p. 76) conceituam as Tecnologias da Informação como: “[...] recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação. Este conceito enquadra-se na visão de gestão da Tecnologia da Informação.”

É importante destacar que o autor supracitado ressalta como componentes fundamentais das Tecnologias da Informação o hardware e seus dispositivos periféricos, o software e seus recursos, os sistemas de telecomunicações, a gestão de dados e informações.

Em ambientes informacionais que contém grande volume de informação, a ausência dos componentes da tecnologia da informação acima citados prejudica e até

inviabiliza uma gestão eficiente da informação. Quando suprida essa necessidade, o conhecimento das Tecnologias da Informação, e de seus componentes por parte das organizações, constitui-se como condição fundamental na definição de estratégias para a geração e o uso inteligente, tanto dos fluxos internos, quanto dos fluxos externos de informação, dando suporte ao processo de tomada de decisão no planejamento estratégico. Para o bom desempenho das atividades, é fundamental que cada membro da organização participe do processo decisório na adoção de um sistema de gerenciamento, pois a tecnologia para a gestão da informação só será bem aproveitada quando o conhecimento dos pontos fortes e fracos da organização e a percepção do valor e importância da informação forem conhecidos por todos dentro da estrutura organizacional.

Dentro deste contexto temos as atividades desenvolvidas pelo profissional bibliotecário, também chamado de profissional da informação, que está capacitado tanto a perceber a carência de Tecnologia da Informação, quanto a utilizar de técnicas e procedimentos para tratar, organizar e disseminar a informação a fim de contribuir na construção de conhecimentos dos usuários.

Anteriormente, as técnicas utilizadas pelos bibliotecários para o tratamento da informação eram de caráter essencialmente manual. Tarefas como o tratamento descritivo dos itens documentais, o serviço de referência, o sistema de gerenciamento de atividades administrativas, o processo de desenvolvimento de coleções, de disseminação da informação, dentre outros, eram desenvolvidas sem maiores dificuldades dentro dos centros de informação.

Porém, com a difusão da tecnologia percebeu-se a necessidade da automação de rotinas e serviços dentro da unidade de informação, para ampliar a comunicação e o acesso à informação pelos usuários, visando oferecer serviços com maior eficiência e eficácia.

Com isso, o fazer do profissional bibliotecário muda radicalmente nessa nova configuração social, no que refere às atividades anteriormente desenvolvidas por ele dentro de um centro de informação. Nesta nova configuração, a informação se apresenta de modo dinâmico, exigindo suportes diversos que atendam uma demanda de usuários diferentes, mais especializados e exigentes, de maneira a produzir no profissional bibliotecário a necessidade de desenvolver novas habilidades e competências no trato da informação.

O bibliotecário passa a trabalhar com novas formas de representação da informação. A automação das bibliotecas torna-se uma realidade. Os catálogos em fichas passam para catálogos *online*. Os registros bibliográficos passam a ser legíveis por máquina. O serviço de referência passa a ser disponível também virtualmente. A disseminação da informação fica mais abrangente com a difusão da internet. As bases de dados *online* possibilitam o acesso ao conhecimento produzido com maior rapidez. Enfim, novos conceitos como o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, Repositórios Institucionais, dentre muito outros processos em que a Tecnologia da Informação se faz presente.

A área de atuação do bibliotecário se torna mais ampla, provocando mudanças no seu perfil profissional, implicando agora não somente conhecimentos biblioteconômicos, mas abrangendo áreas como Tecnologia, Marketing, Administração e, principalmente, conhecimento em Gestão da Informação. O profissional deve assumir

uma nova postura gerencial, adaptando à sua realidade o que as ferramentas da tecnologia da informação podem oferecer para seu desempenho profissional em todos os seguimentos.

Tecnologia da Informação em Bibliotecas Universitárias de Naviraí – MS

A cidade de Naviraí está localizada no sul do estado de Mato Grosso do Sul, a área total do município é de 3.163 km², que equivale a 14,47% da micro região de Iguatemi e 1,09% do total do estado. Está situada à 355 km da capital do estado Campo Grande. De acordo com IBGE (2007) possui uma população de 43.391.

Em relação à educação, a cidade possui escolas de ensino fundamental, médio, superior e ensino profissionalizante. Do suporte educacional faz parte do conjunto duas bibliotecas públicas.

Para a pesquisa, escolhemos as bibliotecas universitárias porque neste seguimento, ao fomentar e apoiar o ensino, pesquisa e extensão, fica mais evidente a mudança de paradigma informacional. Em geral, estão ligadas a universidades, as quais são responsáveis por pesquisas para o desenvolvimento científico e tecnológico.

Como método utilizado para um diagnóstico organizacional optou-se pela entrevista dos responsáveis pelas bibliotecas universitárias da cidade de Naviraí. Elaboramos o total de 26 questões (apresentadas no Apêndice A) que servem de norteador para a entrevista. As questões abordam desde perguntas a respeito da estrutura organizacional, até a relevância da utilização das Tecnologias da Informação em serviços desenvolvidos nas bibliotecas.

Foram marcadas entrevistas com os responsáveis pelas bibliotecas em três instituições de ensino superior, das quais optamos pela não identificação direta, mas sim pela designação com Biblioteca 1, Biblioteca 2 e Biblioteca 3. A seguir apresentaremos a compilação das respostas dadas por cada responsável pelas bibliotecas.

A **Biblioteca 1** existe há 20 anos, é uma biblioteca central que serve de suporte informacional à 5 cursos de graduação e 2 cursos de pós-graduação. Seu acervo é aberto e composto por 14.300 livros, possui também em média 500 periódicos e 120 fitas VHS. Não tendo estagiário ou bolsista, tem como funcionários 01 bibliotecário, que desempenha as atividades referentes a todo tratamento técnico dos materiais adquiridos pela instituição, e 01 auxiliar, que dá assistência aos empréstimos e guarda dos materiais. Em suas instalações físicas possui 04 computadores com acesso à internet para uso dos usuários, além de estrutura para estudos no local. Em relação ao catálogo, não possui catálogo impresso, mas possui uma base de dados para consulta local do acervo. O software utilizado é o Microsis 3.8, mas há o projeto para a implantação de um software de gerenciamento que disponibilizará o catálogo *online*. Sendo assim, não participa de redes de catalogação cooperativa, mas participa do programa de comutação bibliográfica. A instituição, a qual está vinculada a biblioteca em estudo, possui um site na internet que dá acesso a página de apresentação da biblioteca, na qual contém informações sobre o funcionamento e regulamento da biblioteca, dentre outras informações. O bibliotecário faz a capacitação dos usuários à base de dados que dá acesso ao acervo somente de forma presencial. A instituição, a qual está vinculada a biblioteca em estudo, não possui sistema de gerenciamento de conteúdos na *web*, sendo o bibliotecário responsável em fazer a capacitação dos usuários em base de dados eletrônicas e bibliotecas digitais incluindo o Portal de Periódicos Capes, que, por

sua vez, fica disponível por meio de um link localizado na página da biblioteca. A instituição, a qual está vinculada a biblioteca em estudo, não possui biblioteca digital institucional. O serviço de referência virtual, serviço de disseminação seletiva da informação, serviço de fale conosco via e-mail, o serviço de pesquisa bibliográfica para discentes e docentes, todos esses serviços são efetuados pelo bibliotecário, mas ainda em baixa escala.

Podemos observar que na **Biblioteca 1** são desempenhados pelo bibliotecário da instituição alguns serviços com a utilização das Tecnologias da Informação, mas de forma muito discreta, porém com grande capacidade de ampliação.

A **Biblioteca 2** existe há 10 anos apoia 2 cursos de graduação oferecidos pela instituição. Seu acervo é aberto e composto por 6.300 livros, não foi precisada pelos funcionários a quantidade de periódicos e materiais multimídia disponíveis na biblioteca. Constatamos que não possui bibliotecário na unidade, por ser uma biblioteca setorial. Todas as atividades relacionadas à catalogação, classificação, indexação e assim por diante são feitas na biblioteca central, localizada em outra cidade. Possui 02 auxiliares. Por ser uma biblioteca setorial, disponibiliza aos seus usuários o empréstimo entre bibliotecas. Não possui computadores para a utilização dos usuários, somente 01 computador para consulta ao acervo que está disponível *online*. Quanto ao software utilizado na automação da biblioteca, as auxiliares não sabem informar. A Biblioteca em estudo não participa de redes de catalogação cooperativa, mas participa do programa de comutação bibliográfica, serviço disponível e não utilizado. A biblioteca possui página na internet dando acesso ao acervo e a algumas bases de dados, porém não há capacitação dos usuários para utilizar as bases de dados eletrônicas, das quais o Portal de Periódicos Capes não está incluído. Para a utilização do catálogo da biblioteca os usuários são capacitados presencialmente por meio de slides elaborados pelos auxiliares. A instituição não possui biblioteca digital institucional. Serviços como o de referência virtual, disseminação seletiva da informação e também o serviço de pesquisa bibliográfica não são disponibilizados, pela falta do bibliotecário.

Os funcionários da Biblioteca 2 têm consciência da importância do uso das Tecnologias da Informação dentro de uma biblioteca universitária, mas dizem que não são promovidos cursos de capacitação e atualização, o que ficou evidente ao se constatar o desconhecimento de muitas das rotinas e atividades desempenhadas dentro de uma biblioteca universitária.

Os responsáveis pela **Biblioteca 3** foram procurados para participar desta pesquisa, mas por motivo de força maior não puderam participar deste estudo. Fica claro ao analisar um pouco da estrutura organizacional e os serviços oferecidos por estas bibliotecas universitárias que a utilização da Tecnologia da Informação, para a execução de algumas atividades, pode fornecer ainda mais ferramentas para ampliar a gama de serviços oferecidos, melhorando assim a qualidade da informação oferecida aos usuários desses centros de informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme foi exposto, percebemos o valor que a informação possui para a construção de conhecimento por fazer parte de toda atividade humana. A informação sempre esteve presente durante todo o percurso da humanidade personificada em técnicas utilizadas em favor de sua sobrevivência. Como apresentamos brevemente,

com a mudança de paradigma informacional, a informação se firmou como atividade científica, servindo como sustentação do contexto da sociedade atual, no qual passa a ser considerada um ativo pelas empresas e instituições.

Desta forma, o conhecimento das ferramentas que as Tecnologias da Informação disponibilizam torna-se um ponto importante para o processo de gestão dos fluxos informacionais, influenciando diretamente o planejamento estratégico e os processos decisórios organizacionais com o propósito de atingir as metas firmadas por estas organizações.

É nesta conjuntura que o profissional bibliotecário está inserido por desenvolver atividades relativas ao manejo da informação dentro de seu ambiente de atuação. Se antes a principal característica dos procedimentos desenvolvidos por ele na mediação da informação era de caráter estritamente manual, o cenário atual mostra que muitas das suas rotinas são dependentes de tecnologia. Este novo cenário aponta que o profissional bibliotecário deve adotar uma postura pró-ativa na aquisição de novos conhecimentos, tirando proveito dos instrumentos que as Tecnologias da Informação oferecem para a organização e disseminação da informação. Ciente de seu papel profissional na sociedade da informação, o bibliotecário deve se fazer apto ao domínio da Tecnologia da Informação, de maneira a atender eficientemente a sua clientela ao proporcionar um suporte para construção e desenvolvimento do conhecimento técnico - científico.

Ao analisar a importância da Tecnologia da Informação nas bibliotecas universitárias na cidade de Naviraí-MS, deparamo-nos com um quadro um pouco diferente do que o imaginado. Percebemos que a questão a ser levantada é muito mais complexa do que simplesmente aferir a importância e o quanto de tecnologia é utilizada na Gestão da Informação nessas bibliotecas universitárias. Pois observamos, em pelo menos uma delas, a carência de profissionais adequados para desempenharem o papel de mediadores da informação. Os que exercitam esta função carecem de formação específica que os habilitem a boa gestão da informação, de maneira a sinalizar a falta de compreensão da própria instituição quanto à importância vital da gestão eficiente da informação na produção do conhecimento, papel fundamental de uma instituição de ensino. Verificamos, no outro caso, que a instituição possui um profissional apto a desempenhar atividades com as ferramentas oferecidas pelas Tecnologias da Informação, mas ainda faltam incentivos para a ampliação e sedimentação dos serviços já oferecidos por essa unidade de informação.

Apreciando a problemática da gestão da informação por meio da Tecnologia da Informação e verificando na ordem global a dinâmica em que se dá o fluxo informacional, o espaço que não se orienta e se faz capaz de criar e gestar canais de comunicação que propiciem o fluxo de informação, se mostrará com poucas capacidades de evolução e até mesmo de sobrevivência. Deste modo, nos faz chegar à conclusão que se apropriar e dominar a tecnologia no contexto da Sociedade da Informação é vital, para toda instituição, mas em particular para as instituições de ensino, cuja razão fundamental de sua existência está na produção de informação. Por esse motivo fundamental, as instituições devem estar atentas quanto à maneira que suas unidades de informação estão sendo gerenciadas, pois uma Gestão da Informação e do Conhecimento de forma estratégica alicerça e confirma sua importância no contexto de formação de conhecimento, de maneira a repercutir positiva ou

negativamente no espaço que as patrocina, no caso o estado de Mato Grosso do Sul que, por sua jovialidade, ainda tem muito potencial a ser desenvolvido.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1).

FREIRE, Gustavo Henrique. Ciência da informação: temática, história e fundamentos. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 6-19, jan/abr. 2006. Disponível em:<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/442/253>>. Acesso em: 30 de janeiro de 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Contagem da população 2007**. Disponível em:<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/contagem2007/contagem_final/tabela1_1_24.pdf>. Acesso em: 09 de abril de 2009.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

RESENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas nas empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

Title: The management of Information Technology: a study in university libraries of Naviraí - MS.

ABSTRACT

Considering that information technology, providing knowledge on the network, provide us tools that extend the communication and access to the produced knowledge, this work aims to analyze the importance of technology in information services, particularly in university libraries, questioning about its management in the state of Mato Grosso do Sul, more specifically in the city of Naviraí. This analysis relevance is present through the professional experience and the theoretical research of literature produced on the subject, which shows the paradigm changes in information services when considers that technology is an integral part of the professional librarian. Thus, according to our analysis, we observed that Information Technology brings profound changes to the work of the librarian professional regarding to the procedures and information services developed by him/her at the information unit. So the librarian must take a pro –active posture in the acquisition and application of new knowledge, aiming to supply the informational needs of its users. What leads us to believe that Information Technology is vital in the context in which we operate, the Information Society.

Keywords: Information Technology. Information Services. Professional Librarian Practice. University Libraries. Naviraí-MS.

APENDICE A

Questões apresentada aos responsáveis pelas bibliotecas universitárias de Naviraí-MS para avaliação do uso da Tecnologia da informação pelas Bibliotecas Universitárias de Naviraí

		Questões	
		A instituição possui bibliotecário?	
		Possui auxiliar?	
		Possui bolsista e/ou estagiário?	
		É uma Biblioteca Central?	
		É uma Biblioteca Setorial?	
		Possui computadores para a utilização dos usuários?	
		Possui catálogo do acervo impresso?	
		Acesso disponível pela internet ao acervo eletrônico?	
		Participação em redes de cooperação? (Bibliodata/OCLC)	
		Comutação Bibliográfica	
		Acessibilidade do site na web	
		Página web da biblioteca	
		Capitação de usuários (presencial)	
		Possui sistema de gerenciamento de conteúdos na web	
		Capitação de usuários (tutorial ou curso a distância)	
		Capitação de usuários em base de dados eletrônica	
		Participação no Portal Periódicos Capes	
		Acesso a outras bases de dados eletrônica	
		Biblioteca Digital Institucional	
		Serviço de Referência Virtual	
		Serviço de Disseminação Seletiva da Informação	
		Serviço de fale conosco via e-mail	
		Pesquisa bibliográfica	
		Total do acervo impresso?	
		Total dos títulos em formato digital?	
		Qual a relevância do uso da tecnologia da informação na biblioteca?	

[1] MARCONI, Maria de Andrade; PRESOTTO, Zelia Maria Neves. **Antropologia**: uma introdução. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.